

Zarządzenie nr 27/2025
Dyrektora Biblioteki Publicznej m.st. Warszawy
Biblioteki Głównej Województwa Mazowieckiego
z dnia 2 września 2025 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Bibliotece

Na podstawie §8 ust. 4 pkt 5) Statutu Biblioteki Publicznej m.st. Warszawy – Biblioteki Głównej Województwa Mazowieckiego nadanego Uchwałą Nr 125/16 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 5 września 2016r. w sprawie nadania Statutu Bibliotece Publicznej m.st. Warszawy – Bibliotece Głównej oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz. 46), zarządza się co następuje:

§ 1.

Wprowadza się „Procedurę przyjmowania skarg i wniosków w Bibliotece”, w brzmieniu stanowiącym Załącznik nr 1 do Zarządzenia.

§ 2.

Zobowiązuje się pracowników Biblioteki do zapoznania się z treścią niniejszego Zarządzenia i jego przestrzegania.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR

dr Michał Strąk

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Bibliotece

1. Niniejszy dokument ma na celu organizację sposobu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, składanych w Bibliotece.
2. Przyjmowanie skarg i wniosków:
 - 1) w siedzibie Biblioteki - Oddział Informatorium (Punkt Rejestracji Czytelników):
 - pisemnie;
 - ustnie do protokołu, pracownik przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie (załącznik nr 1). W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy. Na żądanie wnoszącego, pracownik przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich złożenie.
 - 2) za pośrednictwem poczty, na adres:
Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy – Biblioteka Główna
Województwa Mazowieckiego
ul. Koszykowa 26/28
00-950 Warszawa;
 - 3) elektronicznie:
 - na adres mailowy Biblioteki: skargi@koszykowa.pl
 - na adres do doręczeń elektronicznych (e-Doręczenia/ePUAP);
3. Rozpatrywanie skarg i wniosków:
 - 1) skargi i wnioski, które nie będą zawierały imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego, pozostaną bez rozpoznania;
 - 2) jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Biblioteka może wezwać wnoszącego, do złożenia terminie 7 dni od otrzymania wezwania, wyjaśnień lub uzupełnień, nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi czy wniosku bez rozpatrzenia;
 - 3) jeżeli skarga lub wniosek wymagają dodatkowych wyjaśnień, Biblioteka gromadzi materiały pomocnicze w celu podjęcia właściwych działań;
 - 4) jeżeli skarga lub wniosek nie podlegają rozpatrzeniu przez Bibliotekę, zostają przekazane zgodnie z właściwością, nie później niż w terminie 7 dni od otrzymania;
 - 5) skarga, która dotyczy konkretnej osoby, nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzeczności służbowej.
4. Termin rozpatrywania skarg i wniosków:
 - 1) skarga lub wniosek zostaną rozpatrzone w ciągu 30 dni. W przypadku wydłużenia czasu odpowiedzi, wnoszący skargę lub wniosek, zostanie o tym poinformowany oddzielnym pismem;
 - 2) odpowiedź zostanie przekazana w sposób określony przez wnoszącego skargę, a jeżeli nie wskazano sposobu na adres wskazany przez wnoszącego.
5. Biblioteka zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego Bibliotece przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.
6. Biblioteka prowadzi Rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Procedury.
7. Klauzula informacyjna RODO, stanowi załącznik nr 3 do Procedury.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ/ WNIOSKU USTNEGO

W dniu....., Pan/Pani

zam.....

tel/e-mail.złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Sposób poinformowania wnoszącego/wnoszącej o wynikach rozpatrzenia skargi.....

.....

Do skargi/wniosku załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

.....
(podpis (podpis pracownika przyjmującego skargę/wniosek))

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych. Administratorem Danych Osobowych jest Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy – Biblioteka Główna Województwa Mazowieckiego z siedzibą w Warszawie ul. Koszykowa 26/28, 00-950 Warszawa, NIP: 526-12-87-150, REGON: 000278681. Kontakt możliwy jest za pośrednictwem korespondencji mailowej pod adresem: iod@koszykowa.pl lub na adres siedziby Administratora. Informujemy, że pozyskane dane osobowe mogą być przetwarzane wyłącznie w celu rozpatrzenia przez Administratora skargi/wniosku, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Podanie danych osobowych wynika z przepisów prawa i jest niezbędne do rozpatrzenia skargi/wniosku. Niepodanie danych uniemożliwia rozpatrzenie skargi/wniosku. Informujemy o prawie dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawie do przenoszenia danych i do sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz o prawie wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku stwierdzenia, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych w ramach rozpatrywania skarg i wniosków, w tym realizacji przysługujących praw, dostępne są na stronie Administratora: <https://www.koszykowa.pl/> oraz pod adresem: iod@koszykowa.pl – na każde żądanie.

.....
(podpis wnoszącego)

**KLAUZULA INFORMACYJNA
DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH W RAMACH ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119, s. 1) (dalej: „RODO”), niniejszym informuję, że:

I. ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych, decydującym o celach i sposobie przetwarzania danych, jest Biblioteka Publiczna m.st. Warszawy – Biblioteka Główna Województwa Mazowieckiego z siedzibą w Warszawie, ul. Koszykowa 26/28, 00-950 Warszawa, NIP: 526-12-87-150, REGON: 000278681.
2. W sprawie ochrony swoich danych osobowych może Pani/Pan kontaktować się z wyznaczonym przez Administratora Inspektorem Ochrony Danych pisemnie, pod adresem e-mail: iod@koszykowa.pl lub pocztą tradycyjną na adres siedziby Administratora.

II. CELE I PODSTAWY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Pani/Pana dane będą przetwarzane:

- a) w celu realizacji obowiązków prawnych ciążących na Administratorze (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO), dotyczących przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Administratora, wynikających z Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (przepisów Działu VIII Skargi i wnioski) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- b) w celu wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. e RODO).

III. ODBIORCY DANYCH OSOBOWYCH

Odbiorcami Pani/Pana danych mogą być:

- a) organy i podmioty, do których należy przekazać skargę/wniosek według właściwości lub których stanowisko jest istotne dla rozpatrzenia skargi/wniosku;
- b) organy nadzoru i kontroli – w przypadku, gdy organy te wystąpią o dokumenty lub informacje uwzględniające Pani/Pana dane osobowe;
- c) podmioty, które przetwarzają Pani/Pana dane osobowe w imieniu Administratora, na podstawie zawartej z Administratorem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (tzw. podmioty przetwarzające) lub osoby upoważnione. Będą to, m.in.: dostawcy oprogramowania, usług elektronicznych (poczty elektronicznej, usług chmurowych, komunikatorów wewnętrznych), z których korzysta Administrator, firmy doradcze, współpracownicy Administratora;
- d) zewnętrzni administratorzy danych (tzw. Równoległy Administrator, któremu dane są udostępniane, np. radcowie prawni i adwokaci, podmioty prowadzące działalność kurierską lub pocztową).

Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG) ani nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

IV. OKRES PRZECHOWYWANIA I PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Pani/Pana dane osobowe, przetwarzane na potrzeby rozpatrzenia skargi lub wniosku, będą przechowywane przez okres wynikający z jednolitego rzeczowego wykazu akt, obowiązującego u Administratora.

V. PRAWA PRZYSŁUGUJĄCE WZGLĘDEM DANYCH OSOBOWYCH

1. Każda osoba, której dane osobowe przetwarza Administrator, ma, zgodnie z RODO, następujące uprawnienia:

- a) prawo dostępu do danych osobowych;
- b) prawo do sprostowania danych osobowych;
- c) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- d) prawo do usunięcia danych osobowych (o ile przepisy szczególne nie nakazują Administratorowi przechowywania danych tj. z zastrzeżeniem art. 17 ust. 3 lit. b, (prawny obowiązek lub interes publiczny) d (cele archiwalne) RODO);
- e) prawo do przenoszenia danych osobowych (w przypadku przetwarzania na podstawie umowy czy zgody, odbywającego się w sposób zautomatyzowany);
- f) prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, dokonanego w dowolnym momencie (opartego na art. 6 ust. 1 lit. e lub f RODO, w tym profilowania). Administrator jest uprawniony do dalszego przetwarzania danych, jeśli wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;

g) prawo do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu i która wywołuje wobec tej osoby skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nią wpływa – Administrator wskazuje, że nie przetwarza danych w oparciu o zautomatyzowane podejmowanie decyzji wywołujące wskazane skutki.

2. W przypadku nieprawidłowego przetwarzania danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do państwowego organu nadzorczego do spraw ochrony danych, czyli do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

3. W celu realizacji tych praw można wysłać maila na adres iod@koszykowa.pl lub skierować odpowiednie żądanie na adres siedziby Administratora.

VI. WYMÓG/DOBROWOLNOŚĆ PRZEKAZANIA DANYCH

Podanie przez Panią/Pana danych osobowych wynika z przepisów prawa i jest warunkiem rozpatrzenia skargi/wniosku i udzielenia odpowiedzi. W przypadku niepodania danych osobowych, skargę/wniosek pozostawia się bez rozpoznania.